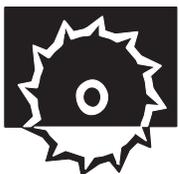




**CAJA DE
HERRAMIENTAS
PARA
CONSUMIDORES
& FAMILIAS**





CAJA DE HERRAMIENTAS PARA CONSUMIDORES & FAMILIAS

Tabla de contenido

I. Resumen y claves generales	1
II. Código de conducta	5
III. Servicios, muestras de perfiles personales y descripciones de trabajo.....	6
IV. Muestras de preguntas para la entrevista.....	15
V. Contrarreacciones a las acciones de su empleado	16
VI. Números telefónicos de uso frecuente	18

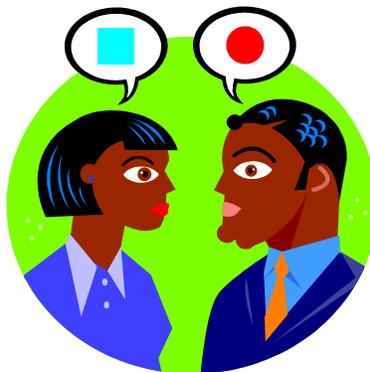


CAJA DE HERRAMIENTAS PARA CONSUMIDORES & FAMILIAS

Resumen y claves generales

La División de Incapacidades del Desarrollo se complace en proporcionarle esta “Caja de herramientas” de claves e ideas acerca de cómo mejorar aún más las relaciones de trabajo entre las personas con incapacidades del desarrollo, sus familias y los proveedores independientes. Muchos de ustedes tal vez ya empleen algunas de las sugerencias ofrecidas aquí, pero esperamos que encuentre al menos algunas ideas útiles para desarrollar relaciones de apoyo con proveedores nuevos y mejorar las relaciones ya existentes con los proveedores.

En toda buena relación, la comunicación es la clave para mantenerla buena. El mejor consejo que podemos darle como empleador de sus proveedores independientes es que mantenga unas líneas de comunicación claras y honestas con ellos. Si usted nota algo que no le gusta o que le incomoda, comunique sus sentimientos de manera constructiva. Muchos individuos y familias frecuentemente sienten que si se quejan o reaccionan de manera constructiva a su proveedor, el proveedor puede renunciar y dejarles sin un servicio indispensable. Sugerimos que trate de ver los servicios proporcionados por su proveedor independiente de la misma manera que cualquier otro servicio que usted compra. Si usted llevó su coche para reparaciones y no hicieron buen trabajo, usted naturalmente hablaría con el gerente de servicios para decirle por qué usted siente que no recibió buen servicio, y le pediría que corrigiese la situación. Y si en la tintorería hacen un trabajo magnífico con el vestido de boda de su abuela, usted les diría lo satisfecha que quedó usted con el servicio. De la misma manera, usted tiene que trabajar con su proveedor y expresarle tanto sus inquietudes como su satisfacción.



Las relaciones entre las familias, los consumidores y los proveedores son gratificadoras, pero pueden ser complicadas. Las familias y los consumidores aprecian a los proveedores quienes les proporcionan cuidado y a menudo se forman relaciones estrechas. Por otro lado, a veces la relación puede ser tensa. Emplear a alguien quien no sea un miembro familiar para ofrecer apoyo puede sentirse como un entrometimiento o interrumpir la rutina del hogar. Las expectativas claras y las necesidades bien definidas contribuyen a relaciones armoniosas.

La información siguiente le puede ayudar a establecer y mantener una relación de trabajo profesional con sus proveedores.

Establezca un código de conducta

Un código de conducta es un documento utilizado para esbozar cómo el individuo y/o la familia espera que las personas se traten unas a otras cuando se presten los apoyos y servicios, y detalla las responsabilidades acordadas por todas las partes. Típicamente, un código de conducta esboza las responsabilidades del proveedor, del consumidor y de los demás miembros de la familia. Un código de conducta es una manera buena para describir las reglas de su hogar. Estas reglas podrían incluir cosas como uso del teléfono, ratos de descanso, fumar, etc. Esta publicación incluye un ejemplo de un código de conducta para ayudarle a desarrollar el suyo propio.



Mantenga expectativas claras y razonables

Como consumidor o miembro familiar usted tiene el derecho de seleccionar a su proveedor. Usted también tiene la responsabilidad de ser claro y razonable en sus expectativas. Una manera de exponer claramente sus expectativas es desarrollar una descripción de trabajo para el proveedor. Otra manera es proporcionar una orientación específica a las necesidades de usted o de su miembro familiar. Esta "Caja de herramientas" incluye ejemplos de descripciones de trabajo y perfiles personales.

Comprenda el servicio y lo que está diseñado a proporcionar

Todo servicio o apoyo posee una definición específica que lo describe. Las Especificaciones de Servicios en el contrato del proveedor con la División describen estas definiciones de modo formal. Este libro tiene definiciones sencillas de cada servicio para guiarle a usted en el desarrollo de una descripción de trabajo para el proveedor. Un ejemplo sería decir que personal de Respiración habrá de proporcionar periodos de descanso al principal encargado de cuidado. Más adelante en este libro encontrará otros ejemplos.

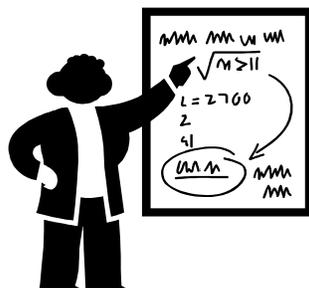
Entreviste a su proveedor

Como empleador, usted tiene la oportunidad y la responsabilidad de entrevistar proveedores para ver si sus necesidades serán satisfechas de la manera debida. Entrevistar a un posible empleado constituye tanto un arte como una ciencia. El arte consta de obedecer a sus instintos. La ciencia consta de hacer preguntas diseñadas para determinar la capacidad del proveedor para satisfacer sus necesidades. Incluimos algunas preguntas como muestra, pero usted querrá preparar preguntas que definan con exactitud sus necesidades y la capacidad del proveedor para satisfacerlas.



Entrene a su proveedor

Aunque es cierto que cada servicio tiene su definición específica, es usted, como consumidor o miembro familiar, quien sabe exactamente cómo desea que sea provisto el servicio. Después de su entrevista con el proveedor, él o ella tendrá un conocimiento básico del apoyo a ser provisto, pero tal vez sea necesario que usted le ofrezca entrenamiento o demostraciones específicas de cómo realizar los servicios. Como empleador, usted tiene la responsabilidad de darle información suficiente al proveedor acerca de las necesidades específicas del individuo a servir. Se puede desarrollar un bosquejo de entrenamiento basado en la descripción de trabajo que usted escriba.

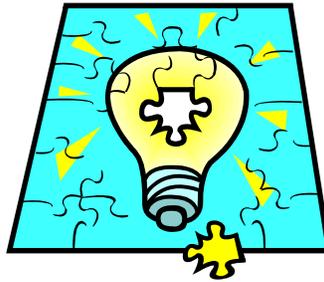


Contrarreacciones a las acciones de su proveedor

Todos reconocemos un buen trabajo, pero a menudo olvidamos reconocerlo. Y también a menudo nos incomoda decirle cosas negativas a la gente. Nuestra contrarreacción (*en inglés: "feedback"*) es una herramienta mediante la cual le puede dejar saber a su empleado las cosas que usted aprecia y le gustan, así como las que no están funcionando o que podrían mejorar. Esto puede ser una experiencia muy positiva, aun cuando comparte información que le hace sentir incómodo. Hay maneras de expresar sus inquietudes que le permiten al proveedor aprender de su contrarreacción. Esta "Caja de herramientas" incluye algunas guías, junto con ejemplos para evaluar el desempeño.

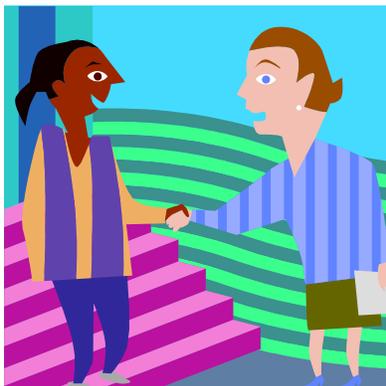
Resuelva los problemas

Si después de haber hablado con su proveedor y ofrecerle sus contrarreacciones todavía tiene problemas, le quedan algunas opciones. Puede pedirle a su Coordinador de Apoyo que facilite una reunión entre usted y el proveedor para resolver sus inquietudes. Si usted aún no queda satisfecho, puede pedir una mediación. La mediación es un proceso informal para resolver disputas. Les permite a ambas partes llegar a una resolución razonable acerca de los temas disputados. Si usted desea que un mediador imparcial le ayude a resolver sus problemas, llame al 602.542.6845 o al 1.866.229.5553. Si todavía persisten las diferencias, tal vez haya llegado el momento de considerar la opción de buscar otro proveedor.



Código de Conducta

Un Código de Conducta define las expectativas con respecto a las responsabilidades de conducta y trabajo de todas las partes involucradas. A continuación hay un ejemplo de un Código de Conducta que usted puede utilizar como guía para desarrollar su propio Código de Conducta.



Responsabilidades de todas las partes involucradas

- Siempre sea respetuoso
- No pida dinero prestado ni lo preste
- Avise con antelación de cualquier cambio de horario
 - Mantenga toda la comunicación
- Siga la descripción de trabajo o hable con antelación sobre cualquier cambio
 - Mantenga en confidencia toda la información
- Informe al Coordinador de Apoyo cualquier sospecha de fraude
 - Mantenga una actitud mutua positiva
 - Escúchese mutuamente

Responsabilidades del proveedor

- ♦ Participar en reuniones del Plan de Apoyo Individual cuando se lo pidan
- ♦ No pedir más dinero para aumentar la tarifa
- ♦ No fumar excepto en ratos de descanso, y hacerlo en el patio
- ♦ No hacer llamadas telefónicas personales, excepto en urgencias
- ♦ Mantener hojas de asistencia precisas
- ♦ Pagar mis propios gastos durante salidas necesarias
- ♦ Ser puntual

Responsabilidades del consumidor/familia

- ♦ Avisar al proveedor de cualquier cambio en la condición de salud
- ♦ Revisar y firmar las hojas de asistencia sin demora y con precisión
- ♦ Dar dinero al consumidor para las salidas necesarias
- ♦ No pretender que el proveedor cuide de otros miembros familiares o amigos

Servicios, ejemplos de Perfiles Personales y Descripciones de Trabajo

A continuación hay una descripción breve, de las metas y los entornos y algunos objetivos generales de cada uno de los servicios. También verá ejemplos de perfiles personales y descripciones de trabajo para cada uno de los servicios. Estas herramientas ayudarán a los proveedores de apoyo a comprender sus necesidades relacionadas con el tipo de apoyo que el proveedor habrá de proporcionar.

CUIDADO DE AYUDANTE

Este servicio ofrece el apoyo necesario para que el consumidor pueda permanecer en su propio hogar y/o participar en actividades de trabajo o en actividades de su comunidad. Entre los propósitos del servicio están ayudar al individuo a residir en un hogar limpio y seguro, mantenerse saludable y aseado, y comer bien. Este apoyo se puede realizar bien en el hogar del individuo o en la comunidad. A base de las necesidades específicas de la persona, según el Plan de Apoyo Individual, algunas de las tareas correspondientes al Cuidado de Ayudante podrían incluir:

- Bañarse
- Cepillar los dientes
- Utilizar el excusado
- Vestirse
- Lavar el cabello
- Comer y preparar las comidas
- Transferencia a la silla de ruedas o fuera de ésta
- Planificación y compra de comidas
- Participación en actividades de la comunidad
- Automedicación, o recordarle hacerlo
- Limpieza de la casa, lavar la ropa sucia, etc.



Perfil Personal para un Ayudante de Cuidado Personal para María Sandoval

Soy María Sandoval. Tengo 38 años de edad y tengo perlesía cerebral. Debido a mi condición, utilizo una silla de ruedas motorizada, un aparato de comunicación adoptivo y necesito ayuda total para realizar casi todas mis actividades. Poseo un título superior maestría en programación de computadoras. Realizo mi trabajo mediante un puntero anexo a una faja en mi cabeza que me permite acceso a mi computadora. Ya que trabajo desde casa, mis horas de trabajo son irregulares. Con frecuencia trabajo tarde en la noche porque es cuando puedo hacer lo mejor trabajo.

Suelo despertar a eso de las 9:00 a.m. La descripción de trabajo detalla mis necesidades de cuidado durante el día y entrada la noche, pero hay ciertos detalles acerca de mí. No soy muy selectiva en cuanto a comida, pero no me gustan las judías (*frijoles de media luna*). Me gusta el rock & roll de la década de los '80 y las novelas de misterio. A pesar de mis necesidades de servicios, valoro mi vida privada. Típicamente, no me gusta sentarme a charlar.

Necesito que mis ayudantes sean puntuales, y lleguen según el horario. Ya que tienen acceso completo a mi casa, necesito proveedores completamente honestos y confiables. Literalmente, mi vida está en sus manos. Quiero que se sientan libres a hacerme preguntas detalladas acerca de mis necesidades. Cuando tenemos una comunicación abierta y clara, me encuentro lo más a gusto. Usted tiene que comprender que soy yo quien mejor conozco mis necesidades y que no estoy siendo exigente cuando le pido que realice ciertas tareas.

Mi apariencia personal es muy importante para mí. Me gusta sentirme aseada y me siento desnuda si no me aplico maquillaje todos los días. Aunque muchas veces resulta difícil vestirme, necesito que mi ropa esté cómoda para proteger mi piel.

De vez en cuando, vienen a visitarme amigos. Le pido que no comparta las visitas con mis amigos, pero que sí esté disponible si le necesito. Asegurase de no le esperaré que sirva comida o bebida a mis amigos o que esté a disposición de ellos por cualquier razón.



Descripción de Trabajo para un Ayudante de Cuidado Personal para María Sandoval

El propósito de esta descripción de trabajo es definir brevemente mis necesidades de apoyo. Necesito que usted sea puntual y confiable. Si usted desea tomar tiempo libre, necesito un aviso con por lo menos dos semanas de antelación para hacer otros arreglos para mi cuidado. Por favor no titubee en preguntar cualquier cosa para garantizar que yo sea atendida de la manera adecuada. También pido que cuando usted me esté atendiendo personalmente, que se fije en mi cuerpo y que me diga si tengo rasguños, magulladuras o problemas de la piel. Durante el día, yo le avisaré cuándo necesito ir al excusado.

Cuidado por las mañanas:

Transferir de la cama a la silla de duchar con ayuda del “Trixie lift”.

La ducha incluye lavar todo mi cuerpo, incluso el cabello.

Mientras estoy en la ducha, cepille mis dientes, peina mi cabello y aplique los cosméticos.

Colóqueme la chaqueta contra escoliosis, asegurando que esté bien puesta. Colóqueme los aparatos ortopédicos en los tobillos (*en inglés: AFOs*).

Vístame con la ropa que yo seleccione.

Transfiérame a mi silla de ruedas motorizada.

Prepare mi desayuno. Me gusta el cereal, por lo general, pero ya le diré cuando quiera algo diferente. Prefiero té y jugo con mi desayuno.

Ayúdeme a comer.

**Cuidado a media mañana:**

Lo más probable es que esté trabajando en mi oficina. Asegúrese de que tenga a la mano mi botella de agua y mi faja de la cabeza con el puntero.

Lave las vajillas del desayuno.

Limpie el baño.

Cambie las sábanas, cuando sea necesario, pero por lo menos tres veces en semana.

Lave la ropa, cuando sea necesario.

Limpie la casa; pase la aspiradora, trapee, quite el polvo, etc. cuando sea necesario.

Planifique y haga compras de comida cuando sea necesario.

Cuidado al mediodía:

Prepare y ayúdeme a comer el almuerzo.

Lave las vajillas del almuerzo.

Cuidado por las tardes:

Prepare y ayúdeme con la comida.

Lave las vajillas de la comida.

La mayoría de las tardes, estaré en mi oficina y trabajando como hasta las 10:00 p.m.

Cuidado a la hora de dormir:

Lave mi cara.

Cepille mis dientes.

Transfiérame a la cama con ayuda del “Trixie lift”.

Vístame con mi ropa de dormir.

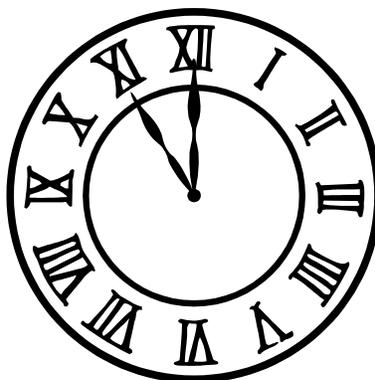
Asegúrese de que tenga a la mano mi botella de agua y la alarma para urgencias.

Otras responsabilidades:

Yo pago mis cuentas por computadora y solamente necesito ayuda con mi cheque de alquiler. Necesitaré que me ayude con esto todos los meses.

Necesito que me transporte a actividades y a citas médicas (*ida y vuelta*). Usted tendrá que utilizar el elevador en mi coche y amarrar mi silla, y llevarme a donde necesito ir.

Las horas durante las cuales necesito ayuda suelen ser entre las 8:00 a.m. y las 11:00 p.m.



Perfil Personal para un Asistente de Cuidado para Miguel Domínguez

Mi hijo, Miguel, tiene 18 años de edad. Necesita ayuda cada mañana para prepararse a ir a la escuela. Necesita ayuda para bañarse, cepillarse los dientes, peinar su cabello y vestirse. Tiene la capacidad de preparar su propio desayuno, pero necesita que le recuerden que coma algo apropiado para el desayuno.

Miguel es un joven contento y feliz, sin embargo tiende a pretender que no puede hacer las cosas por sí mismo. Tiende a confiar en su simpatía para que otros hagan las cosas por él. Miguel necesita una voz fuerte y no más de tres instrucciones para que haga algo. Necesita ayuda para ajustar la temperatura de su ducha y recordatorios de que solamente necesita una aplicación de champú. Necesita que le recuerden cepillarse los dientes durante más de 10 segundos. Miguel necesita que le recuerden utilizar una cantidad adecuada de acondicionador para el cabello (*él lo llama "jugo para el cabello"*) pero, sin embargo, sabe utilizarlo muy bien y peinarlo. Miguel utiliza una máquina de afeitar eléctrica, y necesita que le supervisen mientras se afeita. Elige la ropa que va a vestir, pero necesita consejo en cuanto a la ropa apropiada al clima. Necesita ayuda para amarrar sus zapatos, y asegurar que estén en los pies que les corresponde.

Descripción de trabajo para un Asistente de Cuidado para Miguel Domínguez

El propósito de esta descripción de trabajo es definir brevemente las necesidades de apoyo de Miguel. Necesito que usted sea puntual y confiable. Si desea tomar tiempo libre, necesito aviso con por lo menos dos semanas de antelación, para hacer otros arreglos para proporcionarle los apoyos. Por favor no titubee en hacer cualquier pregunta para asegurar que Miguel reciba el apoyo adecuado.

Días de semana por las mañanas de 6:30 a.m. a 8:00 a.m.

- Salude a Miguel y recuérdale que es hora de tomar una ducha.
- Recuérdale a Miguel acerca de la cantidad adecuada de champú a utilizar.
- Recuérdale a Miguel que se cepille los dientes durante más de 10 segundos.
- Recuérdale a Miguel acerca de la cantidad adecuada de suavizante de cabello a utilizar.
- Ayude a Miguel, cuando sea necesario, a seleccionar la ropa apropiada.
- Le supervise cuando se afeite y ayúdele cuando sea necesario.
- Ajuste la temperatura del agua.
- Ayúdele a amarrarse los zapatos.
- Supervise la preparación del desayuno.



CAPACITACIÓN

La capacitación proporciona diversos apoyos diseñados a aumentar la independencia de una persona. Las metas de este servicio incluyen instrucción en conocimientos y capacidades, en las destrezas sociales y la conducta apropiada, ayuda para obtener y mantener una mejor calidad de vida. Este apoyo se puede proporcionar en el hogar de la persona o en su comunidad. A base de las necesidades específicas que identifica el Plan de Apoyo Individual de la persona, algunas de las tareas de capacitación podrían incluir:

- Ayuda y entrenamiento relacionados con las necesidades personales y físicas y con las destrezas de la vida cotidiana rutinaria.
- Poner en efecto estrategias para tratar con los problemas de conducta.
- Asegurar que las necesidades médicas reciban la atención adecuada.
- Seguir las recomendaciones de terapia.
- Entrenamiento en movilidad o tipos de comunicación diferente o adaptada.
- Enseñar a utilizar el transporte público en la comunidad.

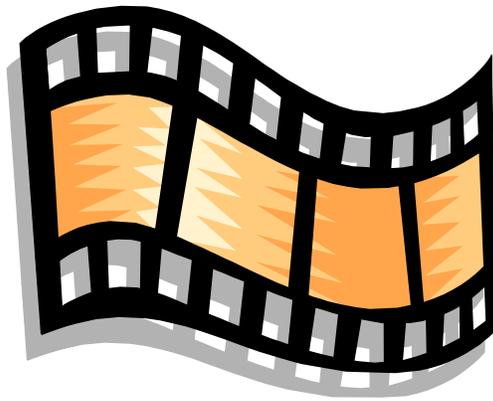
Perfil Personal para Jaime Rodríguez

Soy Jaime Rodríguez. Tengo 15 años de edad y quiero salir a mi comunidad. Necesito ayuda con el dinero y aprender a conversar con personas extrañas. A veces, me acerco a las personas porque quiero conocerlas. Mi mamá dice que esto no está bien porque yo no las conozco. Me gustaría ir al cine y a lugares como McDonald's y divertirme.

Descripción de trabajo para un Asistente de Cuidado para Jaime Rodríguez

El propósito de esta descripción de trabajo es definir brevemente mis necesidades de apoyo. Necesito que usted sea puntual y confiable porque me molesto si cambia mi rutina. Si usted quiere tomar tiempo libre, por favor avísemelo con por lo menos dos semanas de antelación para que yo pueda hacer otros arreglos. No vacile en preguntarme cualquier cosa acerca de mis necesidades.

Quiero salir y hacer algo dos veces cada semana. Quiero hacer algo los sábados y los miércoles. Necesito que usted me ayude a planificar mis diversiones y el presupuesto necesario. Películas en video, cine, McDonald's y cualquier otra cosa que le parezca bien. Yo no tengo mucho dinero, de modo que quizás algunas veces podamos ir al parque y jugar baloncesto. Ayúdeme a conocer a otras personas. Quiero tener muchos amigos y ser feliz.



Perfil Personal para Darío Vega

Soy Darío. Tengo 32 años de edad y mi propia residencia. Mantengo mi apartamento nítido y limpio. Estoy empleado en una planta para reciclaje y soy uno de los mejores trabajadores allí. Realmente me necesitan porque soy un buen ejemplo para los demás trabajadores.

Necesito ayuda con mi presupuesto y mis selecciones de comida. Tengo dificultades con la comida; me gustaría comer todo, pero sé que eso no es saludable para mí. Me gusta gastar dinero en muchas cosas, pero primero tengo que pagar mis cuentas. Debe saber que cuando usted me ayuda a seleccionar comida apropiada, es posible que me enfade con usted. Haré lo posible por no golpearle o salir corriendo, pero a veces no me puedo contener.

Descripción de trabajo para un Asistente de Cuidado para Darío Vega

Tenemos que llegar a un compromiso antes de que usted comience a trabajar conmigo. Yo le dejaré saber qué cosas puedo hacer por mí mismo, y usted me dejará saber qué necesita hacer usted para asegurarse de que yo esté seguro y que seleccionaré opciones buenas. Si me molesto cuando usted me ayuda a seleccionar opciones buenas, recuérdeme el compromiso y luego déjeme tranquilo. Aunque se me haga difícil, me calmaré si usted me da mi espacio.

Ya que tengo tantos problemas con seleccionar comidas apropiadas, necesitaré que usted venga dos veces al día durante la semana y tres veces al día durante los fines de semana. Usted necesitará asegurarse de que yo no tenga acceso a toda mi comida o todo mi dinero porque eso no me beneficiaría. Puedo cocinar mi propia comida y preparar mi almuerzo, pero necesito que usted esté cerca cuando lo haga.

Tendremos que ir de compras con bastante frecuencia porque yo no puedo tener mucha comida a la mano. Necesitaré ayuda con mi presupuesto porque puede ser que gaste todo mi dinero en comida o en otras cosas. Necesito que me recuerden pagar mis cuentas, y necesitaré que usted esté conmigo alrededor de 20 horas en la semana.



FAENAS DOMÉSTICAS

Las Faenas domésticas proporciona ayuda en mantener un hogar limpio y seguro. Las tareas pueden incluir:

- Quitar el polvo
- Pasar la aspiradora
- Limpiar el baño
- Cambiar las sábanas y hacer la cama
- Lavar ropa
- Comprar comida y abastos para el hogar
- Otras tareas descritas en el Plan de Apoyo Individual



Perfil Personal para Emilia Juárez

Emilia tiene 50 años de edad y vive con su madre, quien tiene 75 años de edad. Emilia necesita apoyo completo para todas sus necesidades de cuidado personal. La madre de Emilia proporciona todo este cuidado, pero debido a su edad y enfermedades personales, ella no puede hacer del trabajo de la casa.

Descripción de trabajo para un Asistente de Cuidado para Emilia Juárez

El propósito de esta descripción de trabajo es definir brevemente las necesidades de apoyo de Emilia. El servicio del mantenimiento de la casa se necesita una vez en semana. El día puede variar dependiendo de las citas médicas de Emilia y su madre. El tiempo necesario es de aproximadamente una hora. Las tareas incluyen:

- Cambiar las sábanas en la cama de Emilia
- Lavar la ropa de Emilia
- Pasar la aspiradora y quitar el polvo en el cuarto de Emilia y en las áreas de estar comunes del hogar
- Trapear el suelo de la cocina
- Limpiar el baño
- Otras tareas según sean apropiadas

SERVICIO DE RESPIRO

Este servicio proporciona cuidado y supervisión a corto plazo según la descripción en el Plan de Apoyo Individual de la persona. El objetivo de este servicio es darle un tiempo de descanso al encargado de cuidado. Este servicio puede ser provisto en la casa de la persona o en la del proveedor. Las tareas pueden incluir:

- Atender a las necesidades sociales, emocionales y físicas de la persona
- Asegurarse de que los medicamentos sean administrados según recetados
- Proporcionar primeros auxilios o atención a una herida o enfermedad cuando sea apropiado
- Proporcionar la alimentación apropiada
- Seguir el Plan de Apoyo Individual de la persona.

Perfil Personal para Margarita Santiago

Mi nombre es Margarita. Tengo 5 años de edad. Me gusta ver películas en video y jugar con bebés. Detesto el arroz, pero me encanta el helado. Por favor no alce la voz cuando me hable porque eso me molesta. Cuando me toca ir a dormir, necesito a mi ratoncito, Luisito, conmigo. Él es de peluche color gris. No olvide darme las píldoras a las 8:00 a.m., al mediodía y a las 4:00 p.m. porque sin ellas me podría enfermar. Si me da un ataque mientras estoy bajo su cuidado, escriba la hora en que comenzó y cuánto duró y cómo fue. No intente agarrarme o ponerme algo en la boca. Aleje los muebles de mí para evitar lastimarme. Cuando haya pasado el ataque, después tendré mucho sueño y querré a Luisito conmigo.

Descripción de trabajo para un Asistente de Cuidado para Margarita Santiago

El propósito de esta descripción de trabajo es definir brevemente las necesidades de apoyo de Emilia. Ya que utilizamos el servicio de respiro de vez en cuando, espero que usted me avise cuando no puede estar disponible. Margarita se quedará en la casa de usted. Nosotros llevaremos toda su ropa, los medicamentos y a Luisito. También le daremos dinero para salidas y/o convites especiales. Margarita necesita tomar Dilantin (100mg a las 8:00 a.m., al mediodía y a las 4:00 p.m.) todos los días. Ella también necesita beber muchos líquidos durante el día. Avísenos cada vez que ocurra un ataque (*vea el perfil personal de Margarita*). Además de vigilarla, particularmente en la comunidad, queremos que la trate con cariño y afecto, como si ella fuera uno de sus hijos propios. Gracias.

Perfil Personal para Pedro Colón

Mi hijo, Pedro, tiene 43 años de edad y no habla. No obstante, sabe avisarle cuando necesita algo. Si desea agua o jugo, le tomará de la mano y le llevará al refrigerador, o hará algún tipo de ruido y apuntará al refrigerador. Si tiene hambre hará algo similar. Si quiere ver televisión, buscará el control remoto y se lo dará a usted. Puede utilizar el baño solo, pero es necesario que usted se lo recuerde una vez por hora y cuando haya bebido algo.

Pedro no toma ningún medicamento. Es un hombre muy saludable. Es posible que se moleste cuando esté con usted porque no le gusta estar lejos de mí. Si se pone molesto, déle la fotografía enmarcada de mí que está sobre la mesa del televisor. Asegúrele también que yo regresaré pronto.



Descripción de Trabajo para Servicio de Respiro para Pedro Colón

Necesitaré que usted proporcione servicio de respiro para Pedro todos los lunes entre las 9:00 a.m. y la 1:00 p.m. Es posible que también necesite sus servicios a otras horas. Cuando usted llegue el lunes en la mañana, Pedro ya habrá desayunado y estará aseado para el día. Típicamente le gusta mirar revistas por la mañana, pero tal vez desee ver televisión. Le gusta dar un paseo por el vecindad alrededor de las 11:00 a.m. Usted necesitará ayudarlo a estar a la mira del tráfico, y yo quiero que le recuerde verbalmente que mire en ambas direcciones antes de cruzar la calle. Después del paseo, estará listo para almorzar. Él necesita que le recuerden lavarse las manos y la cara antes y después de comer. Su almuerzo favorito es un sandwich a la parrilla de queso, sopa de tomate y una manzana; sin embargo, yo dejaré sobras de otras comidas por si acaso él desea algo diferente.

Muestras de preguntas para la entrevista

Usted tal vez quiera entrevistar a los posibles proveedores de apoyo. La entrevista puede ser formal o informal. Aunque usted formule sus preguntas para que correspondan a sus necesidades específicas, tal vez quiera hacer algunas de las preguntas generales a continuación.

- ¿Cómo se describiría usted a sí mismo(a), incluso sus puntos más fuertes y las áreas en las cuales desearía mejorar?
- ¿Tiene usted alguna capacitación o experiencia especial que le ayudarían en este trabajo?
- ¿Qué experiencia tiene en trabajar con personas con incapacidades del desarrollo?
- ¿Por qué tiene interés en proporcionar servicios de apoyo a mí/a mi miembro familiar?
- ¿Por qué dejó su trabajo más reciente?
- ¿Qué es lo que más le gusta de este tipo de trabajo?
- ¿Qué es lo que menos le gusta de este tipo de trabajo?
- ¿Por qué es usted la persona más indicada para este trabajo?
- ¿Qué tipo de supervisión necesita usted?
- ¿Qué haría usted si surgen desacuerdos entre nosotros?
- ¿Qué tipo de situaciones le causan tensión o nerviosismo?
- Describa algún problema difícil que haya tenido que manejar. ¿Qué hizo usted?
- Dígame por qué piensa que usted es confiable y responsable.
- ¿Qué más quisiera decirme acerca de usted mismo(a)?



Evaluar a su empleado

La comunicación efectiva es crítica para tener una relación de trabajo positiva con su empleado. Uno de los componentes fundamentales de la eficacia en la comunicación es proporcionar evaluaciones (*“feedback”*) frecuentes, tanto positivas como correctivas. Si su empleado se desempeña bien, elógíele y anímele con frecuencia para motivarle más. Cualquier problema con su desempeño se le habrá de informar con claridad, y se le habrá de instruir en el desempeño deseado.

Es importante recordar que tanto las evaluaciones positivas como las correctivas se han de proporcionar en el período de tiempo más corto posible después de la ocurrencia de la acción.



Cómo ofrecer evaluaciones positivas

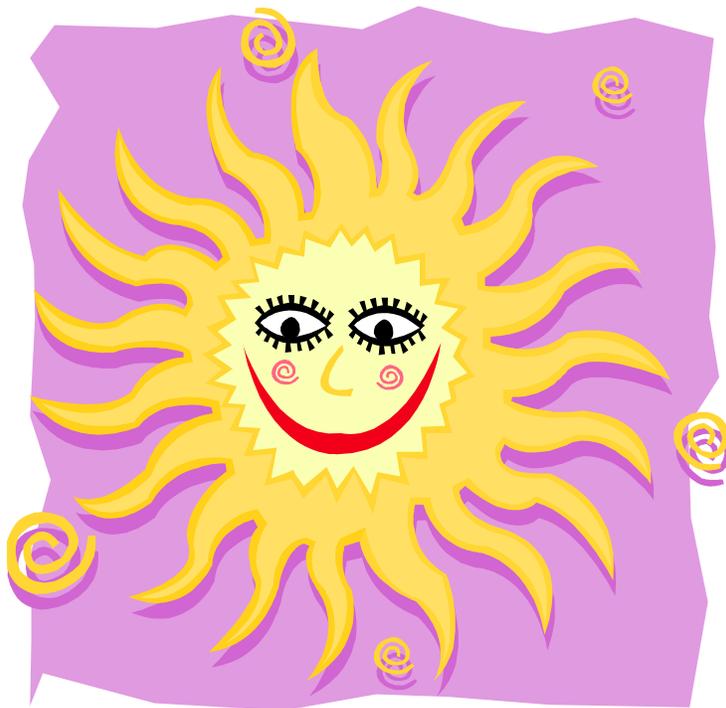
- Escoja un momento y un lugar en que no haya interrupciones y donde otras personas no le puedan escuchar.
- Describa claramente qué hizo el empleado para ameritar el elogio.
- Exprese su apreciación y explíquele cómo el desempeño de él o ella le ayuda a usted.

Cómo ofrecer evaluaciones correctivas

- Escoja un momento y un lugar en que no haya interrupciones y donde otras personas no le puedan escuchar.
- Enfoque en el problema y no en el empleado.
- Identifique exactamente por qué el problema le causa dificultades a usted, y por qué no puede continuar.
- Pídale ayuda al empleado para resolver el problema y hable acerca de las ideas que él o ella presente como posibles soluciones.
- Llegue a un acuerdo sobre las medidas específicas que tomará cada persona para resolver el problema y establezca un límite de tiempo específico en el cual resolverlo.

Si usted desea una evaluación formal de su proveedor, tal vez quiera considerar los factores siguientes para determinar cuáles puntos evaluar:

- Establece buenas relaciones de trabajo
- Se comunica bien
- Colabora con usted para ejecutar el Plan de Apoyo Individual
- Tiene los conocimientos y las destrezas para satisfacer sus necesidades
- Respeta su cultura, sus normas y sus valores y mantiene su privacidad
- Demuestra una actitud de profesionalismo mediante su puntualidad y la ejecución de todas las tareas
- En general, cumple con todas las expectativas de usted



Números telefónicos de uso frecuente



Números gratis de la División de Incapacidades del Desarrollo

Oficina Central: 866.229.5553	Pima: 877.739.3943
Mohave: 877.739.3922	La Paz: 877.739.3922
Yuma: 877.739.3922	Flagstaff: 888.289.7177
Tuba City: 866.283.4520	Pinal: 877.739.3926
Gila: 877.739.3926	Graham: 877.739.3938 x 3121
Greenlee: 877.739.3938 x 3121	Cochise: 877.739.3938 x 3121
Santa Cruz: 877.739.3938 x 3121	Navajo: 888.289.7177
Apache: 866.560.8325	Yavapai: 888.289.2003
ATPC: 877.739.3941	Maricopa: 800.749.9490

Oficinas locales y administrativas de la División de Incapacidades del Desarrollo

Oficina Administrativa Central 1789 W. Jefferson Phoenix, AZ 85007 602.542.0419 866.229.5553	Servicios de Cuidado de Salud 2200 N. Central Avenue, Ste. 207 Phoenix, AZ 85004 602.238.9028 800.624.4964
--	--

Distrito I

Oficina del Distrito 1990 W. Camelback Road, Ste. 308 Phoenix, AZ 85015 602.246.0546	Oficina McKinley 1824 E. McKinley Phoenix, AZ 85006 602.258.2375
Oficina de Mesa 1619 E. Main Mesa, AZ 85201 480.834.4233	Oficina Noroeste/Glendale 5800 W. Glenn, #260 Glendale, AZ 85301 623.435.9731
Oficina Sur	Oficina Norte

2602 S. 24th Street, Ste.108
Phoenix, AZ 85034
602.231.9218

13832 N. 32nd Street, Ste. A-6
Phoenix, AZ 85032
602.485.0236

Oficina Metro
11225 N. 28th Dr. C-207
Phoenix, AZ 85029
602.375.1403

Oficina Suroeste
3802 N. 53rd Ave. #250
Phoenix, AZ 85031
623.845.9804

Oficina de Camelback
2001 W. Camelback, Ste. 170
Phoenix, AZ 85015
602.870.1721

Oficina de Tempe
5038 S. Price Road, Ste. 14
Tempe, AZ 85029
480.831.1009

Oficina de Indian School
1430 E. Indian School, Ste. 205
Phoenix, AZ 85014
602.277.8724

Oficina de Dobson
163 N. Dobson
Mesa, AZ 85201
480.890.7301

Oficina de Avondale
290 E. La Canada
Avondale, AZ 85323
623.925.5270

Distrito II

Oficina del Distrito
400 W. Congress, Ste. 500
Tucson, AZ 85701
520.628.6800

Centro de Recursos en la Comunidad
4710 E. 29th Street
Tucson, AZ 85711
520.519.1551

Oficina de la Calle 2
3655 E. 2nd Street
Tucson, AZ 85716
520.318.3510

Oficina de Mona Lisa
7225 N. Mona Lisa, Ste. 202
Tucson, AZ 85741
520.742.7679

Oficina de Country Club
6452 S. country Club, Ste. 101
Tucson, AZ 85706
520.799.8720

Distrito III

Oficina del Distrito
2705 N. 4th Street, Ste. A
Flagstaff, AZ 86004
928.773.4957

Oficina de Chinle
P.O. Box 2150
Chinle, AZ 86503
928.674.8325

Oficina de Holbrook
153 W. Vista Drive
Holbrook, AZ 86025
928.524.2646

Oficina de Page
P.O. Box 3323
Page, AZ 86040
928.645.0215

Oficina de Show Low
2500 E. Cooley #410
Show Low, AZ 85901
928.532.4325

Oficina de Tuba City
P.O. Box 1199
Tuba City, AZ 86045
928.283.4520

Oficina de Eagar
P.O. Box 1924
Eagar, AZ 85925
928.333.5784

Oficina de Prescott - Grove
234 Grove St
Prescott, AZ 86305
928.777.8639

Oficina de Prescott- -Ainsworth
1000 Ainsworth Drive, Ste. 100
Prescott, AZ 86301
928.778.5290

Oficina de Winslow
319 E. 3rd Street
Winslow, AZ 86047
928.289.2936

Oficina de Cottonwood
515 E. Hwy 89, Ste. 108
Cottonwood, AZ 86326
928.634.2184

Oficina de Kykotsmovi
P.O. Box 68.
Kykotsmovi, AZ 86039
928.734.2202

Oficina de Window Rock
P.O. Box 4739
Window Rock, AZ 86515
928.871.3696

Distrito IV

Oficina del Distrito
350 W. 16th Street, Ste. 232
Yuma, AZ 85364
928.782.4343

Oficina de Bullhead City
2601 Hwy. 95
Bullhead City, AZ 86442
928.704.7776

Oficina de Yuma
1220 S. 4th Avenue
Yuma, AZ 85364
928.782.7523

Oficina de Lake Havasu City
232 London Bridge Road
Lake Havasu City, AZ 86403
928.453.7171

Oficina de Parker
1032 Hopi Avenue
Parker, AZ 85344
928.669.9293

Oficina de Kingman
519 E. Beale Street, Ste. 155
Kingman, AZ 86401
928.753.4868

Distrito V

Oficina del Distrito
110 S. Idaho Rd, Ste. 240
Apache Junction, AZ 85220
480.982.0018

Oficina de Eloy
109 N. Sunshine Boulevard
Eloy, AZ 85231
520.466.4226

Oficina de Casa Grande
401 N. Marshall Street
Casa Grande, AZ 85222
520.426.3529

Oficina de Kearny
331 Alden Road
Kearny, AZ 85237
520.363.5568

Oficina de Payson
122 E. Hwy. 260, Ste. 110
Payson, AZ 85541
928.474.1204

Oficina de Coolidge
1155 N. Arizona Boulevard
Coolidge, AZ 85228
520.723.5351

Oficina de Globe
910 N. Broad Street
Globe, AZ 85501
928.425.3255

ATPC
2800 N. Hwy. 87
Coolidge, AZ 85228-1467
520.723.4151

Distrito VI

Oficina del Distrito
209 Bisbee Road
Bisbee, AZ 85603
520.432.5703

Oficina de Willcox
256 S. Curtis
Willcox, AZ 85643
520.384.4668

Oficina de Safford
1938 Thatcher Boulevard
Safford, AZ 85546
928.428.0474

Oficina de Douglas
1140 "F" Avenue
Douglas, AZ 85607
520.364.4446

Oficina de Sierra Vista
2981 E. Tacoma Street
Sierra Vista, AZ 85635
520.458.7166

Oficina de Benson
549 W. 4th Street
Benson, AZ 85602
520.586.9665

Oficina de Nogales
1843 N. State Drive
Nogales, AZ 85621
520.281.1947

Oficina de Clifton
300 N. Coronado Boulevard
Clifton, AZ 85533
928.865.4705

Oficina de Bisbee
207 Bisbee Road
Bisbee, AZ 85603
520.432.2257

Mi Coordinador de Apoyo _____

Dirección _____

Teléfono _____ Fax _____

Mi Intermediario Fiscal _____

Dirección _____

Teléfono _____ Fax _____



Empleador/Programa con Igualdad de Oportunidades ♦ Bajo los Títulos VI y VII de la Ley de Estadounidenses con Incapacidades del año 1990 (Americans with Disabilities Act: ADA) y la Ley de Derechos Civiles del año 1964, Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, y la Ley de Discriminación a Edad de 1975, el Departamento prohíbe discriminar en los entradas, programas, servicios, actividades o el empleo basado en raza, color de piel, religión, sexo, origen nacional, edad, e incapacidad. El Departamento tiene que hacer arreglos razonables para permitir a una persona con una incapacidad participar en un programa, servicio o actividad. Esto significa, por ejemplo, que si es necesario el Departamento debe proporcionar intérpretes de lenguaje en señas para personas sordas, un establecimiento accesible para sillas de ruedas, o materiales con letras grandes. También significa que el Departamento tomará cualquier otra medida razonable que le permita a usted entender y participar en un programa o una actividad, incluso efectuar cambios razonables en la actividad. Si usted cree que su incapacidad le impedirá entender o participar en un programa o actividad, por favor infórmenos lo antes posible qué necesita para acomodar su incapacidad. Para obtener este documento en otro formato u obtener información adicional sobre esta política, comuníquese con el coordinador de ADA de la División de Incapacidades del Desarrollo al 602-542-6825; Servicios de TTY/TTD: 7-1-1.